



รายงานการวิจัย

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(Local Performance Assessment : LPA)

ด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอภูทอก จังหวัดยโสธร



สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ตำบลกุดชุม จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้งอำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ตำบลกุดชุม จังหวัดยโสธร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

สรุปผลโดยภาพรวมความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
รวม	96.20	4.81	0.40	มากที่สุด

ผลสรุปโดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เท่ากับ 10 คะแนน

สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน LPA

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านที่ 1 การบริหารจัดการ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
2. งานด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
3. งานด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
4. งานด้านที่ 4 การบริการด้านสาธารณะ	96.80	4.84	0.40	มากที่สุด
5. งานด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล	96.80	4.84	0.40	มากที่สุด
รวม	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด

ผลสรุปโดยรวมงานบริการ 5 ด้าน (LPA) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

คิดเป็นร้อยละ 96.00 เท่ากับ 10 คะแนน

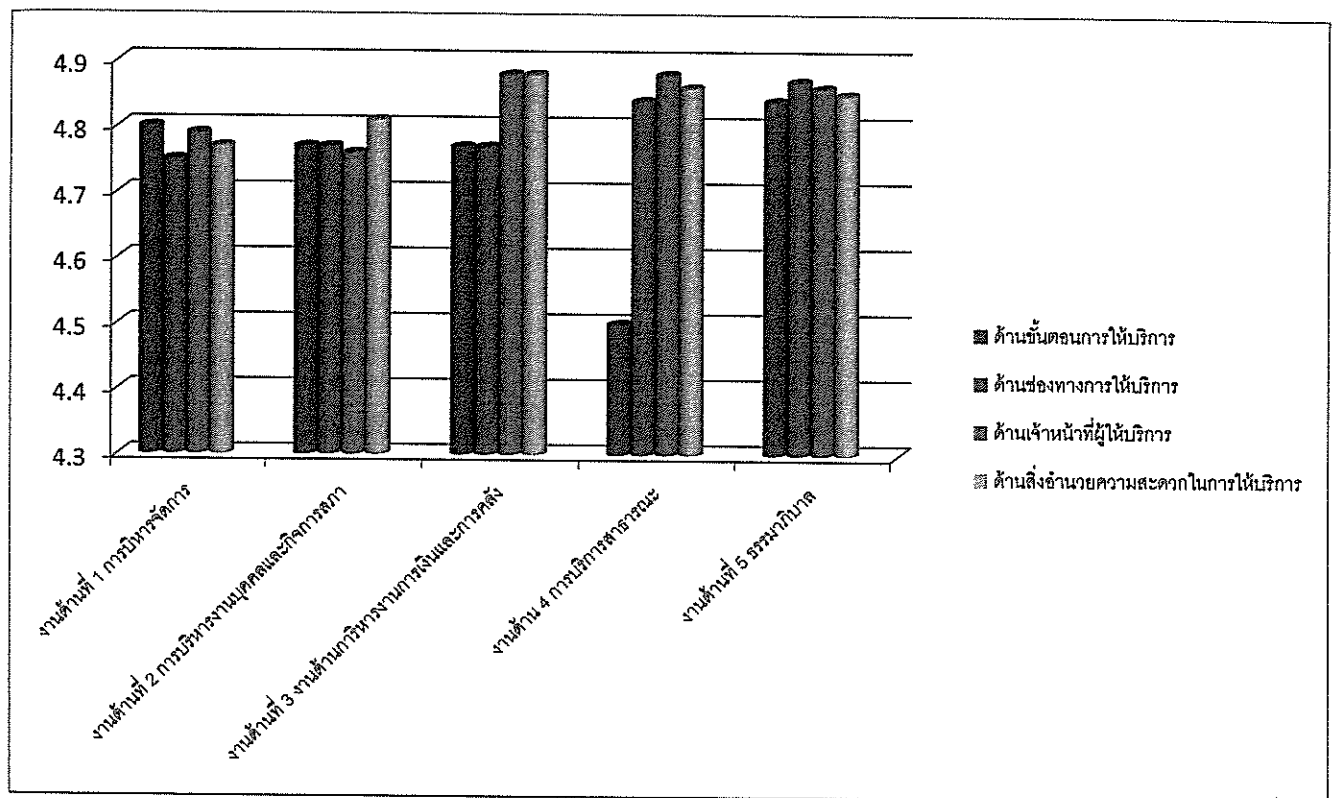
ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน มีการกระจายอำนาจโดยบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
2. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน
4. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันท่วงทีและมีความเหมาะสม
5. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม
6. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว มีโครงการที่สนองความต้องการของชุมชนในการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามตามหลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนาและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
7. บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว มีความสามัคคี มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์งานมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า สอนองกลยุทธ์ทุกประการ

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. ไฟส่องสว่างในบางหมู่บ้านยังมีไม่เพียงพอซึ่งเป็นเส้นทางที่ประชาชนจำเป็นในการสัญจรไปมาในเวลากลางคืน เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง หากทางองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วสามารถจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในงานบริการด้านโยธา โครงสร้างพื้นฐาน อย่างทั่วถึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้ใช้บริการ
2. เพิ่มจุดบริการระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครบทุกหมู่บ้าน

แผนภูมิสรุปความพึงพอใจการให้บริการรวมทั้ง 5 ด้าน (มิติที่ 1 , LPA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ตำบลกุดชุม จังหวัดยโสธร



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอภูกามยาว จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอภูกามยาว จังหวัดยโสธร

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอภูกามยาว จังหวัดยโสธร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่สอบถามได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยจะแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
	159	42.40
	216	67.60
รวม	375	100.00

จากตาราง 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 และเป็นชาย 159 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	40	10.67
20 - 40 ปี	100	26.67
41 - 60 ปี	165	44.00
61 ปีขึ้นไป	70	18.66
รวม	375	100.00

จากตาราง 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 60 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา อายุ 20 - 40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.66 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	92	24.53
สมรส	227	60.53
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	56	14.94
รวม	375	100.00

จากตาราง 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 60.53 รองลงมา สถานภาพโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 14.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	212	56.53
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	163	43.47
รวม	375	100.00

จากตาราง 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 56.53 รองลงมามีมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 43.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	285	76.00
ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว	57	15.20
รับจ้างทั่วไป	33	8.80
รวม	375	100.00

จากตาราง 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านที่ 1 การบริหารจัดการ (การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี การจัดทำฐานข้อมูลที่สำคัญ การจัดการข้อร้องเรียน การบริการประชาชน ระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน การปรับปรุงภารกิจ การดำเนินงานตามนโยบายของจังหวัด)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านที่ 1 การบริหารจัดการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่ หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไป ด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	97.40	4.87	0.33	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
รวม	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการ ที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	96.60	4.83	0.37	มากที่สุด
รวม	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	97.00	4.85	0.36	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
รวม	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	97.20	4.86	0.34	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง มารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการมารับบริการ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด

ผลสรุปรวม

95.60

4.78

0.41

มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณางานด้านที่ 1 การบริหารจัดการ (การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี การจัดทำฐานข้อมูลที่สำคัญ การจัดการซื้อร้องเรียน การบริการประชาชน ระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน การปรับปรุงภารกิจ การดำเนินงานตามนโยบายของจังหวัด) ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

คิดเป็นร้อยละ 96.00

2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)

คิดเป็นร้อยละ 95.00

3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)

คิดเป็นร้อยละ 95.80

4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

คิดเป็นร้อยละ 95.40

ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล คุณภาพชีวิตและความสมดุลของชีวิตกับการทำงาน ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล ความพร้อมรับผิดด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินกิจการของสภาท้องถิ่น)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	97.00	4.85	0.35	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	93.60	4.68	0.46	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	94.40	4.72	0.44	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	94.80	4.74	0.45	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	97.40	4.87	0.32	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพุดจาสุภาพ อัยาศัยดีมีความเป็นมิตร	94.40	4.72	0.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	94.00	4.70	0.30	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ	95.40	4.77	0.36	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	97.40	4.87	0.32	มากที่สุด
รวม	95.20	4.76	0.36	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	95.80	4.79	0.44	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมา รับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการมารับบริการ	96.00	4.80	0.46	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	96.80	4.84	0.39	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
รวม	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
ผลสรุปรวม	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณางานด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล คุณภาพชีวิตและความสมดุลของชีวิตกับการทำงาน ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล ความพร้อมรับผิดด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินกิจการของสภาท้องถิ่น) ผู้วิจัยสามารถจำแนกผล ได้ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40

2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40

3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
คิดเป็นร้อยละ 95.20

4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)
คิดเป็นร้อยละ 96.20

ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการงานด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง (การจัดเก็บรายได้ การจัดหางบประมาณ การพัสดุ การบริหารการเงินและพัสดุ บำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น ผลสัมฤทธิ์ : ข้อหักท้วง การเพิ่มขึ้นของรายได้)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านที่ 3 การบริหารงานการเงิน และการคลัง	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่ หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	96.60	4.83	0.38	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วย ความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.40	4.72	0.44	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่ หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)	94.80	4.74	0.43	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	94.40	4.72	0.44	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	97.60	4.88	0.31	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.40	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	96.40	4.82	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ	97.40	4.87	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียก รับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	93.60	4.68	0.46	มากที่สุด
รวม	95.60	4.78	0.43	มากที่สุด

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมา รับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการมารับบริการ	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
รวม	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
ผลสรุปรวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณางานด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง (การจัดเก็บรายได้ การจัดทำงบประมาณการพัสดุ การบริหารการเงินและพัสดุ บำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น ผลสัมฤทธิ์ : ข้อหักท้วงการเพิ่มขึ้นของรายได้) ผู้วิจัยสามารถจำแนกผล ได้ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

คิดเป็นร้อยละ 95.40

2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

คิดเป็นร้อยละ 95.40

3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)

คิดเป็นร้อยละ 95.60

4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)

คิดเป็นร้อยละ 95.60

ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการงานด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ (โครงสร้างพื้นฐาน งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต การวางแผน ส่งเสริมการลงทุนพหุวิทยกรรมการท่องเที่ยว การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และภูมิ ปัญญาท้องถิ่น การจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย การบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	94.40	4.72	0.45	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่ หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	98.40	4.92	0.27	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วย ความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	97.40	4.87	0.34	มากที่สุด
รวม	96.80	4.84	0.36	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการ ที่หลากหลาย (มากกว่า 2 ช่องทาง)	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวกและทันสมัย	97.00	4.85	0.39	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	96.00	4.85	0.39	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	97.40	4.87	0.37	มากที่สุด
รวม	96.40	4.87	0.36	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	98.00	4.90	0.30	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	65.20	4.86	0.35	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ	96.20	4.84	0.37	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	96.80	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	97.20	4.86	0.34	มากที่สุด

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	95.60	4.78	0.42	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง มารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	97.80	4.89	0.31	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการมารับบริการ	96.40	4.82	0.39	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	97.40	4.87	0.34	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	98.00	4.90	0.30	มากที่สุด
รวม	97.00	4.85	0.35	มากที่สุด
ผลสรุปรวม	96.80	4.84	0.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 เมื่อพิจารณางานด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ (โครงสร้างพื้นฐาน งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต การวางแผนส่งเสริมการลงทุนพานิชยกรรมและการท่องเที่ยว การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และภูมิ ปัญญาท้องถิ่น การจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย การบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม) ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84)

คิดเป็นร้อยละ 96.80

2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.87)

คิดเป็นร้อยละ 96.40

3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.86)

คิดเป็นร้อยละ 97.20

4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.85)

คิดเป็นร้อยละ 97.00

ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการงานด้านที่ 5 ธรรมชาติ (นโยบายและการจัดกิจกรรม การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วม มาตรฐานการให้บริการ การมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน การถูกชี้ข้อมูล ความผิด)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านที่ 5 ธรรมชาติ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	94.40	4.72	0.45	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่ หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	98.40	4.92	0.27	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วย ความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	97.40	4.87	0.34	มากที่สุด
รวม	96.80	4.84	0.36	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการ ที่หลากหลาย (มากกว่า 2 ช่องทาง)	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวกและทันสมัย	97.00	4.85	0.39	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	96.00	4.85	0.39	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	97.40	4.87	0.37	มากที่สุด
รวม	96.40	4.87	0.36	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	98.00	4.90	0.30	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	65.20	4.86	0.35	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ	96.20	4.84	0.37	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	96.80	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	97.20	4.86	0.34	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	95.60	4.78	0.42	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง มารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	97.80	4.89	0.31	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการมารับบริการ	96.40	4.82	0.39	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	97.40	4.87	0.34	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	98.00	4.90	0.30	มากที่สุด
รวม	97.00	4.85	0.35	มากที่สุด
ผลสรุปรวม	96.80	4.84	0.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 เมื่อพิจารณางานด้านที่ 5 ธรรมชาติ (นโยบายและการจัดกิจกรรม การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วม มาตรฐานการให้บริการ การมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน การถูกชี้ข้อมูล ความผิด) ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84)

คิดเป็นร้อยละ 96.80

2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.87)

คิดเป็นร้อยละ 96.40

3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.86)

คิดเป็นร้อยละ 97.20

4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.85)

คิดเป็นร้อยละ 97.00

ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ตารางที่ 4.11 สรุปผลโดยภาพรวมความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
รวม	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) ซึ่งผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็น

ร้อยละ 96.20

ผลสรุปโดยรวมงาน LPA (มิติที่ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.12 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน LPA งานด้านที่ 1 การบริหารจัดการ งานด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา งานด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง งานด้านที่ 4 การบริการด้านสาธารณะ งานด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านที่ 1 การบริหารจัดการ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
2. งานด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
3. งานด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
4. งานด้านที่ 4 การบริการด้านสาธารณะ	96.80	4.84	0.40	มากที่สุด
5. งานด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล	96.80	4.84	0.40	มากที่สุด
รวม	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน (LPA) ซึ่งผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. งานด้านที่ 1 การบริหารจัดการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
2. งานด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
3. งานด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
4. งานด้านที่ 4 การบริการด้านสาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80
5. งานด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ผลสรุปโดยรวมงานบริการ 5 ด้าน (LPA) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

คิดเป็นร้อยละ 96.00 เท่ากับ 10 คะแนน

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอภูทอก จังหวัดยโสธร

ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน มีการกระจายอำนาจโดยบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
2. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม โครงการต่าง ๆ ในชุมชน
4. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้งสามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันทั่วทั้งที่และมีความเหมาะสม
5. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไป ด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม
6. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง มีโครงการที่สนองความต้องการของชุมชนในการรักษา ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามตามหลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนาและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
7. บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง มีความสามัคคี มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมที่มุ่งหวัง ผลสัมฤทธิ์ งานมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า สอนองกลยุทธ์ทุกประการ

3.2 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. ถนนในชุมชนบางเส้นทางมีสภาพชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งสาเหตุจากการใช้งานมานาน รถบรรทุกที่สัญจรไปมามีน้ำหนักมากเกินขนาด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้งควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเส้นทางที่ชำรุดให้สามารถใช้งานได้
2. ไฟส่องสว่างในบางหมู่บ้านยังมีไม่เพียงพอซึ่งเป็นเส้นทางที่ประชาชนจำเป็นในการสัญจรไปมาในเวลากลางคืน เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง หากทางองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้งสามารถจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในงานบริการด้านโยธา โครงสร้างพื้นฐาน อย่างทั่วถึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้ใช้บริการ
3. เพิ่มจุดบริการระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครบทุกหมู่บ้าน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอภูทอก จังหวัดยโสธร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอภูทอก จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอภูทอก จังหวัดยโสธร รายด้านทั้ง 5 ด้าน (LPA) ได้แก่

งานด้านที่ 1 การบริหารจัดการ

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
คิดเป็นร้อยละ 96.00

2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
คิดเป็นร้อยละ 95.00

3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
คิดเป็นร้อยละ 95.80

4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40

5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
คิดเป็นร้อยละ 95.60

งานด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
คิดเป็นร้อยละ 95.20
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)
คิดเป็นร้อยละ 96.20
5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

งานด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
คิดเป็นร้อยละ 95.60
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
คิดเป็นร้อยละ 95.60
5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

งานด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84)
คิดเป็นร้อยละ 96.80
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.87)
คิดเป็นร้อยละ 96.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.86)
คิดเป็นร้อยละ 97.20
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.85)
คิดเป็นร้อยละ 97.00
5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84)
คิดเป็นร้อยละ 96.80

งานด้านที่ 5 ธรรมนูญ

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.87)
คิดเป็นร้อยละ 96.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.86)
คิดเป็นร้อยละ 97.20
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.85)
คิดเป็นร้อยละ 97.00
5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84)
คิดเป็นร้อยละ 96.80

ผลสรุปโดยรวม

1. งานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)
คิดเป็นร้อยละ 96.20
2. งานด้าน 5 ด้าน (LPA) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00

1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน (LPA) ได้แก่งาน ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ งานด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา งานด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง งานด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ งานด้านที่ 5 ธรรมภิบาล

ผลสรุปโดยรวมงาน 5 ด้าน (LPA) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

คิดเป็นร้อยละ 96.00 เท่ากับ 10 คะแนน

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า

ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

3. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม โครงการต่าง ๆ ในชุมชน

4. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันที่และมีความเหมาะสม

5. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

6. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง มีโครงการที่สนองความต้องการของชุมชนในการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามตามหลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนาและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. ถนนในชุมชนบางเส้นทางมีสภาพชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งสาเหตุจากการใช้งานมานาน รถบรรทุกที่สัญจรไปมามีน้ำหนักมากเกินไปเกินขนาด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้งควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเส้นทางที่ชำรุดให้ใช้งานได้

2. ไฟส่องสว่างในบางหมู่บ้านยังมีไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นเส้นทางที่ประชาชนจำเป็นในการสัญจรไปมาในเวลากลางคืน เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง หากทางองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้งสามารถจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในงานบริการด้านโยธา โครงสร้างพื้นฐาน อย่างทั่วถึงจะเกิดประโยชน์สูงสุด

3. เพิ่มจุดบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครบทุกหมู่บ้าน

2. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอกุตุขุม จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอกุตุขุม จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า 1) งานด้านที่ 1 การบริหารจัดการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 2) งานด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 3) งานด้านที่ 3 การบริหารการเงินและการคลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 4) งานด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 งานด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 จากผลการวิจัยดังกล่าว ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมดนี้ แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 5 ด้าน สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลที่เกิดคุ้มค่า การดำเนินงานสอดคล้องกับกลยุทธ์ เป็นไปตามความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด สมควรได้รับการยกย่องให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบ

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอกุตุขุม จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ทั้งมิติที่ 1 (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และงานด้านที่ 1-5 (LPA) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.60 จากผลสรุปดังกล่าว มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงองค์กร หน่วยงาน โดยภาพรวมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับของประชาชนหรือผู้รับบริการ งานที่ดำเนินการคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนชุมชน ประเทศชาติ จึงได้สะท้อนผลแสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง ความพึงพอใจออกมาอยู่ระดับมากที่สุด

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอกุตุขุม จังหวัดยโสธร

ข้อเสนอแนะที่ค้นพบ ได้แก่ ข้อเสนอแนะที่ดี 1) องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน 2) องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ 3) องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน 4) องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันท่วงทีและมีความเหมาะสม 5) องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้

3. ข้อเสนอแนะ

ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ

2. ในปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปี 2562) มีการพิจารณาทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ภารกิจที่ระบุไว้ใน พ.ร.บ.จัดตั้งของ อบต.เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามพ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และภารกิจที่ระบุไว้ในพระราชกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

การเลื่อนขั้นเงินเดือนควรมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจากภายนอกที่มีความรู้ความสามารถร่วม
ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้รับการประเมินเพื่อพิจารณาขอเลื่อนขั้นทุกคนจัดทำเอกสารรายงานผลการ
ปฏิบัติงานของตนเองที่สามารถ ตรวจสอบได้เชิงประจักษ์ สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติจริง มุ่งผลสัมฤทธิ์ ความพึง
พอใจ ความคุ้มค่า ในงานที่ได้รับมอบหมาย

การฝึกอบรม

ควรจัดทำรายงานผลการอบรมทุกครั้งหลังการอบรมเสร็จ มีการนำผลการอบรมมาพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง จัดทำเอกสารเป็นระบบ ตรวจสอบได้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

องค์กรมีวิธีการตรวจประเมินความพึงพอใจและแรงจูงใจของข้าราชการ โดยวิธีการและตัวชี้วัดสามารถครอบคลุมความหลากหลายของข้าราชการและลูกจ้างได้

การดำเนินงานของสภาท้องถิ่น

1. การส่งสำเนาร่างข้อบัญญัติงบประมาณที่สภาท้องถิ่นพิจารณาแล้วให้แก่ผู้กำกับดูแลพิจารณาอนุมัติ
2. ประธานสภาท้องถิ่นเป็นผู้ลงนามในหนังสือนำเสนอผู้กำกับดูแล โดยตรวจสอบเอกสารให้ครบ

ก่อนนำเสนอ

ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง

การจัดเก็บรายได้ จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์การจัดเก็บรายได้แจกทุกครัวเรือน ตลอดจนป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนอยู่ในที่โล่ง มองเห็นได้ชัดเจน

ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ

การส่งเสริมกีฬา

1. การร่วมกิจกรรมควรมีการลงชื่อ จัดทำทะเบียน มีการประเมินผลเพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคนพิการและผู้ด้อยโอกาส/คนไร้ที่พึ่ง ควรจัดทำฐานข้อมูลผู้ด้อยโอกาส/คนไร้ที่พึ่ง เพื่อติดตามให้การช่วยเหลือ

ด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี

จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาสตรี ดำเนินการได้ดีมาก หากมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมในรูปแบบสื่อต่างๆ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มาศึกษาดูงาน จะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การแจ้งเตือนประชาชนเกี่ยวกับสาธารณภัย ผ่านเสียงตามสายต้องทำทะเบียนคุม และลงบันทึกทุกครั้งที่ได้ประชาสัมพันธ์

ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น

การจัดโครงการด้านวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ได้อย่างมีคุณภาพ ควรจัดกิจกรรมเน้นการมีส่วนร่วมทุกหมู่บ้านในตำบลแบบองค์รวม

ด้านการศึกษา

1. การใช้จ่ายงบประมาณทางการศึกษา มีการสนับสนุนที่ดี องค์การทางการศึกษาควรจัดทำรายงานตามงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนทุกกรณีเพื่อทราบรายละเอียด สามารถตรวจสอบได้

2. มีการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาหลังใช้แล้วทุก 3 ปี เพื่อให้สอดคล้องกับหลักสูตรการจัดการศึกษาปฐมวัย โดยยึดหลักสูตรแกนกลางเป็นหลักในการพัฒนาหลักสูตร

3. ครูผู้รับผิดชอบดูแลเด็ก ควรมีคุณสมบัติตามกรอบมาตรฐานวิชาชีพครู มีการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 สามารถใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและสติปัญญา โดยผู้เกี่ยวข้องนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อยอด โดยการนำไปเป็นแนวทางหรือข้อปฏิบัติเพื่อปรับปรุง พัฒนา ตามปัญหาและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการได้

2. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปวิเคราะห์ผลเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนพัฒนาท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการได้

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง สามารถนำผลการวิจัยที่ได้จัดทำเป็นคู่มือ เอกสารวิชาการ เอกสารเผยแพร่ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้รับรู้และได้ศึกษาเรียนรู้ร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการทำวิจัยแก่ประชาชน เพื่อที่ประชาชนจะได้มีความเข้าใจและกล้าที่จะให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เชิงพัฒนาร่วมกัน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง ควรมีการสำรวจวิจัย (LPA) เป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรหน่วยงาน ได้รับรู้รับทราบถึงปัญหาและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง